

Service Level Agreement (SLA)

Bedrijfscatering

Referentienummer: 2023-20

Datum: 26 mei 2023

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Colofon

GVB
Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

Facilitair

Contactpersoon M.J. Babel
Telefoonnummer

Versiebeheer				
Versie	Status	Datum	Bewerker	Opmerkingen

Inhoudsopgave

Definities en afkortingen	4
1 Algemeen.....	6
1.1 Opzet	6
1.2 Doel	6
2 Dienstverlening.....	7
2.1 Scope	7
2.2 Assortiment eisen	7
2.3 Kwaliteit en schoonmaak	8
2.3.1 Kwaliteitscontroles.....	8
2.3.2 Schoonmaak	9
2.5 Procedure bij klachten.....	10
3. Overlegstructuur.....	11
3.1 Communicatiemodel en contactpersonen	11
3.2 Operationeel overleg.....	12
3.3 Tactisch overleg.....	12
3.4 Strategisch overleg.....	12
4 Managementinformatie.....	14
4.1 Maandrapportage	14
4.2 Jaarrapportage	14
5. Kritische prestatie indicatoren	15
6. Beoordeling KPI's.....	16
6.1 Beoordeling	16
6.2 Methodiek	16
7 Status KPI's.....	19
7.1 Kwartaal KPI's	19
8. Bijlagen.....	20
8.1 Bijlage 1: Beoordelingsformulier KPI.....	20
8.2 Bijlage 2: GVB POEL formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier)	21

Definities en afkortingen

Definitie/afkorting	Aanduiding
Accountmanager	Verantwoordelijk voor klanten van de leverancier. Je denkt mee met hen en ('accounts') en investeert op allerlei manieren in de relatie.
Contractmanager	Medewerker van GVB die op tactisch en strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement.
Dienstverleningsovereenkomst	Een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin afspraken zijn vastgelegd over de te verlenen diensten door opdrachtnemer.
Facilitair Coördinator	Medewerker van GVB die verantwoordelijk is voor de gerealiseerde dienstverlening ten aanzien van de soft services en projectleiding van de afdeling gebonden projecten.
Hoofd Facilitair Bedrijf	Medewerker van GVB die verantwoordelijk is voor het strategisch beleid op het gebied van Vastgoedbeheer, Energie –en Milieumanagement en Facilitaire Zaken.
Klacht	Een klacht is elke uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening van de Opdrachtnemer of product geleverd door de Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld klachten over kwaliteit van producten en diensten, de levertijd ervan of de handelswijze van de Opdrachtnemer.
Klant	GVB en medewerkers binnen GVB.
KPI	Kritische Prestatie Indicator.
Manager Facilitaire Zaken	Medewerker van GVB die verantwoordelijk is voor het beleid en de aansturing van het team op gebied van soft services.
Nulmeting	Inventarisatie van de huidige (begin)situatie waarbij de resultaten worden meegenomen als uitgangspunt voor de verder te nemen stappen.
Opdracht	De opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie GVB op basis van deze aanbesteding een Dienstverleningsovereenkomst sluit ter uitvoering van de opdracht.
PvE	Programma van Eisen.
Resultaatverplichting	Contractuele verplichting om een bepaald resultaat te bereiken.
SLA	Service Level Agreement. Een verdere uitwerking van de overeenkomst voor de kwaliteit van de diensten die de Opdrachtnemer levert aan GVB.
SMP	Service Meldpunt
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur, uitgezonderd zaterdagen en zondagen en erkende Nederlandse feestdagen.

Verbeterplan	Een document waarin is uitgewerkt welke maatregelen Opdrachtnemer neemt om de situatie te herstellen naar vereiste en in welke termijn. Het document bevat in elk geval een tijdsplanning, een omschrijving van maatregelen en uitkomsten van relevante onderzoeken.
--------------	--

1 Algemeen

1.1 Opzet

Deze SLA (Service Level Agreement) is onderdeel van bijlage B van de Dienstverleningsovereenkomst Bedrijfs catering met contractnummer 2023-20. De Service Level Agreement (SLA) beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Overeenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Overeenkomst.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door GVB en Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactische overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door GVB en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

GVB en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van GVB.

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal éénmaal per jaar tussen Opdrachtnemer en GVB worden besproken en zo nodig worden aangepast.

1.2 Doel

Opdrachtnemer gaat met de Raamovereenkomst een resultaatverplichting aan op basis van de uitgangspunten in het Programma van Eisen (PvE) en Nota('s) van Inlichtingen. Het doel van de SLA is het vastleggen van de prestaties van Opdrachtnemer.

Indien GVB andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

2 Dienstverlening

2.1 Scope

Het Facilitair Bedrijf wil toegevoegde waarde leveren aan het primair proces van GVB, middels servicegerichte en goede restauratieve dienstverlening naar onze collega's die op de locaties Remise Havenstraat, HWR Diemen, het hoofdkantoor aan de Arlandaweg en Garage West (pilot) werkzaam zijn en het rijdend personeel dat gebruik maakt van de (toekomstige) hubs.

De scope van de opdracht betreft het volgende:

- De exploitatie van de bedrijfsrestaurants;
- De exploitatie van de smart fridges.

De locaties binnen de scope van deze opdracht zijn:

Hoofdkantoor Arlandaweg (Arlandaweg 106, 1043 HP Amsterdam)

- Koud food assortiment en barista concept uit de bemande koffiecorner.

Hoofdwerkplaats Rail Diemen (Provincialeweg 2-4, 1112 XT Diemen)

- Ontbijt- & lunchvoorziening vanaf de counter;
- Koude en warme gerechten/ items uit de smart fridge.

Remise Havenstraat (Havenstraat 18, 1075 PR Amsterdam)

- Ontbijt- & lunchvoorziening vanaf de counter;
- Koude en warme gerechten/ items uit de smart fridge.

Garage West (Jan Tooropstraat 647, 1061 AE Amsterdam)

- Koude en warme gerechten/ items uit de smart fridge (1 fridge t.b.v. pilot met mogelijkheid tot uitbreiding naar 2 fridges).

Hubs (optioneel)

- Koude en warme gerechten/ items uit de smart fridge.

2.2 Assortiment eisen

Op de Havenstaat en op HWR Diemen wenst GVB een concept dat voldoet aan onderstaande kaders:

- Smal, toegankelijk en herkenbaar assortiment;
- De gast maakt zelf de keuze voor een (minder) gezond product;
- Versbereiding op locatie;
- To stay & to go mogelijkheden;
- Voedzaam assortiment vanwege fysiek zwaar werk
- Gezond de Klok Rond, 24/7 een passend assortiment;
- Het assortiment is passend bij het multiculturele karakter;
- De prijzen passen bij de doelgroep met een kleine portemonnee en bevat de juiste prijs-kwaliteitverhouding;
- Het zitgebied biedt voldoende mogelijkheden om gezamenlijk te eten (niet in scope aanbesteding, wordt gerealiseerd door GVB).

Op de Arlandaweg wenst GVB het karakter van de huidige dienstverlener te behouden en aan te passen van een tijdelijk naar een vast concept. Het toekomstige concept kent onderstaande kaders:

- Bemande koffiecorner;
- Smal, koud & (warm) en gezond assortiment, passend bij het moment van de dag;
- To stay & to go mogelijkheden;
- Beperkte bereiding op locatie.

2.3 Kwaliteit en schoonmaak

Er wordt van de dienstverlener een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking. De dienstverlener houdt zich aan eisen ten aanzien van voeding en hygiëne zoals gesteld in de hiervoor vigerende wet- en regelgeving.

2.3.1 Kwaliteitscontroles

De dienstverlener is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen & wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.

Kwaliteitsmetingen dienstverlener

De dienstverlener meet de kwaliteit minimaal 1 x per jaar intern. Tevens laat de dienstverlener minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met GVB tijdens het reguliere overleg. De dienstverlener levert hierbij in een plan van aanpak de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan GVB, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan. Ook voor alle andere onderzoeken en audits die door de dienstverlener worden uitgevoerd wordt een plan van aanpak met verbeterpunten en verbeteracties aangeleverd indien het onderzoek hiertoe aanleiding geeft.

Externe kwaliteitsmetingen en audits

GVB behoudt zich het recht voor om incidenteel en/of structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidonderzoek en een mystery guest onderzoek. De dienstverlener verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor GVB.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening (KPI-prestatiemonitor). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een complete controle. Indien de controle door GVB wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de dienstverlener uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

2.3.2 Schoonmaak

De dienstverlener is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten, conform de voorwaarden in dit programma van eisen en is derhalve verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van:

- Uitgifieruimte inclusief apparatuur;
- Keuken- en opslagruimten, inclusief apparatuur, in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen;
- Spoelkeuken(s) inclusief afruimwagens en spoelmachine;
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Tafels en stoelen in de restaurants zijn kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener en worden daar waar nodig terug in de basisopstelling gezet;
- Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- Overige ruimten onder beheer van de dienstverlener;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de dienstverlener de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. De vloeren in het restaurant worden door de schoonmaakleverancier van GVB eenmaal per dag schoongemaakt. Verontreiniging van het restaurant door ongelukjes worden zo snel mogelijk door de dienstverlener opgeruimd. Via de afdeling Facilitaire Zaken worden verzoeken voor specialistische reiniging aangevraagd.

Daarnaast dient bij gebruik van eventuele schoonmaakmiddelen een actueel veiligheidsinformatieblad te worden opgesteld en is de opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor persoonlijke beschermingsmiddelen.

De dienstverlener heeft naar GVB een signalerings-verantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienstverlener en het technisch onderhoud van keukenapparatuur. GVB voert een NEN 3410 keuring uit op alle in de keuken en uitgiftegebied aanwezige apparatuur in eigendom van GVB.

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Eenmaal per twee jaar wordt er dieptereiniging uitgevoerd. De kosten zijn voor rekening van GVB. De dienstverlener verleent hieraan zijn medewerking door bijvoorbeeld de keuken leef te ruimten of kasten uit te ruimen indien dit noodzakelijk is.

De dienstverlener maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn. De dienstverlener legt vast op welke wijze aandacht wordt besteed aan een optimale hygiëne binnen de cateringdienstverlening in de vorm van uitgewerkte schoonmaak- en hygiëneplannen en controlemethodieken.

2.4 Milieu

De dienstverlener gaat zorgvuldig om met milieuaspecten. De dienstverlener overlegt hiertoe jaarlijks voor aanvang van het contractjaar een actie-/ verbeterplan. 6 maanden na de opstart van het contract wordt het eerste actie-/ verbeterplan aangeleverd. Hierin wordt minimaal aandacht besteed aan de onderstaande aspecten:

- Energie- en waterverbruik;
- Afval- en afvalscheiding;
- Verpakkingen inclusief eenmalig servies;
- Voedselverspilling en derving;
- Het gebruik van reinigingsmiddelen;
- Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);
- Opleiding en werkinstructies medewerkers;
- De dienstverlener past zoveel mogelijk milieu- en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe.

2.5 Procedure bij klachten

Opdrachtnemer streeft er in beginsel naar de dienstverlening optimaal en conform afspraken uit te voeren. Klanten (intern) kunnen zelf meldingen (klachten, wensen, informatieaanvragen, storingen) of aanvullende dienstverleningsverzoeken melden bij het Service MeldPunt (SMP) van GVB.

Opdrachtnemer dient altijd binnen één werkdag (24 uur) de klacht in behandeling te nemen en te bevestigen aan de melder en/of het SMP. Klachten worden door Opdrachtnemer binnen twee werkdagen na ontvangst van de klachten opgelost. Indien de klacht niet opgelost kan worden binnen deze termijn informeert Opdrachtnemer de melder en het SMP tenminste over de te verwachten oplossing indien de klacht niet binnen 2 dagen opgelost kan worden.

3. Overlegstructuur

3.1 Communicatiemodel en contactpersonen

Onderstaande tabel is een weergave van de overlegmomenten en informatievoorziening tussen Partijen. Gesprekverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen na overlegdatum digitaal ter goedkeuring aan de deelnemers van Opdrachtgever ter beschikking gesteld. De betrokkenen en functies in tabel 1 en 2 betreffen telkens 1 persoon per betrokkene/ functie.

Niveau	Frequentie	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB
Strategisch	1 x per jaar	Accountmanager / Directeur	Hoofd Facilitair bedrijf, Contractmanager
MVO overleg	1 x keer per jaar	Accountmanager / MVO verantwoordelijke	MVO functionaris, manager Facilitaire Zaken en Contractmanager
Tactisch	4 x per jaar	Accountmanager en Coördinator	Manager Facilitaire Zaken en Contractmanager
Operationeel	Maandelijks / dagelijks	Locatieverantwoordelijke	Facilitair Coördinator

Tabel 1: Communicatiemodel en overlegstructuur

Contactpersonen			
Naam	Functie	Organisatie	Contactgegevens
<xxx>	Hoofd Facilitair Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Manager Facilitaire Zaken	GVB	<xxx>
<xxx>	Contractmanager Facilitair Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Facilitair coördinator	GVB	<xxx>
<xxx>	Directeur	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Accountmanager	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Coördinator	Opdrachtnemer	<xxx>

Tabel 2: Contactgegevens

3.2 Operationeel overleg

Op operationeel niveau vindt naar behoefte overleg plaats, maar minimaal maandelijks. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan GVB. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen GVB en Opdrachtnemer bepaald.

Bespreekpunten operationeel overleg
a. Dagelijkse gang van zaken en evaluatie geleverde prestaties;
b. Doornemen rapportages en verbeterpunten;
c. Inzicht facturatie;
d. Klachten en verbeterpunten.

Tabel 3: Onderdelen bespreekpunten operationeel overleg

3.3 Tactisch overleg

Op tactisch niveau vindt vier (4) keer per jaar op initiatief van GVB-overleg plaats tussen de Partijen over de prestaties van Opdrachtnemer. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan Opdrachtgever. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. Onderdeel van het tactisch overleg is om 1 keer per kwartaal het POEL-formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier) gezamenlijk in te vullen. Na gunning wordt hier gezamenlijk invulling aan gegeven. Een eerste opzet van het POEL-formulier is terug te vinden in bijlage 2 van dit SLA. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Bespreekpunten tactisch overleg
a. Kwartaal managementrapportages;
b. Kwaliteit van de dienstverlening;
c. Resultaten KPI-modellen;
d. Poel-formulier
e. Facturatie met disputen;
f. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
g. Innovatievoorstellen;
h. Klachten en verbeterpunten.

Tabel 4: Onderdelen bespreekpunten tactisch overleg

3.4 Strategisch overleg

Op strategisch niveau vindt minimaal 1 keer per jaar op initiatief van Opdrachtgever een gesprek met de Opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen 12 maanden en doelstellingen voor de komende 12 maanden. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan Opdrachtgever. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Bespreekpunten strategisch overleg
a. Evaluatie van de Overeenkomst;
b. Samenwerking algemeen en financiële voortgang lopende en komend contractjaar;
c. Wijzigingen in de dienstverlening;
d. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
e. Ontwikkelingen en plannen bij GVB met consequenties voor de Dienstverlening;
f. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
g. Innovatievoorstellen;
h. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.

Tabel 5: Onderdelen bespreekpunten strategisch overleg

4 Managementinformatie

4.1 Maandrapportage

Opdrachtnemer dient per maand een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract en heeft hier een leidende rol in. Deze analyse zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld en gestuurd naar zowel de Facilitair Coördinator als de Contractmanager. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van elke maand en bevat minimaal de onderstaande onderdelen.

Maandrapportages
a. Overzicht van de exploitatie per locatie;
b. Het aantal gebruikers en de gemiddelde besteding per locatie;
c. Totale omzet en besteding verkochte warme en koude gerechten / items uit de smart fridge;
d. Dervingspercentage per locatie;
e. Het aantal klachten inclusief responstijd en oplossing;
f. Factuuroverzicht;
g. Actielijst.

Tabel 6: Onderdelen maandrapportage

4.2 Jaarrapportage

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar tijdens strategisch overleg middels rapportage een advies uit te brengen over de totale dienstverlening van het contract. Dit advies zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het jaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

Jaarrapportage
a. Prestaties aan de hand van de resultaten KPI-model op jaarbasis;
b. Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor het komende contractjaar (agendapunt);
c. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteringen;
d. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen; CSRD (data over o.a. duurzaamheid, verpakkingen en SROI)

Tabel 7: Onderdelen jaarrapportage

De definitieve onderdelen van de maand-, en jaarrapportages worden na gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. De wijze van aanleveren wordt eveneens na gunning met Opdrachtnemer nader afgestemd.

5. Kritische prestatie indicatoren

Vier keer per jaar (één keer per kwartaal) vindt in het tactische overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. Na gunning worden de voorgestelde KPI's en meetmethodieken die onderdeel zijn van de gunningscriteria zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad in overleg met de Opdrachtnemer definitief vastgesteld. Onderstaand de onderdelen waar de KPI's betrekking op dienen te hebben:

- Cateringconcept
- Maatschappelijk verantwoord Ondernemen
- Partnership en ondernemerschap
- (Pilot) Smart Fridge

In tabel 8 is een uitwerkingstabel opgenomen die gebruikt zal worden bij het definitief vaststellen van de KPI's.

Onderdeel	
Kritische Prestatie Indicator	
Definitie	
Meetmethodiek	
Weging	
Verantwoordelijkheid	
KPI score bepaling	

Tabel 8: KPI uitwerkingstabel

6. Beoordeling KPI's

6.1 Beoordeling

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contractmanager van Opdrachtgever. De Contractmanager legt de behaalde prestaties vast in het formulier prestatiebeoordeling, Bijlage 1 van deze SLA. De beoordeling over twee kwartalen wordt tijdens het tactisch overleg door de Contractmanager met Opdrachtnemer besproken. Tevens wordt het formulier prestatiebeoordeling schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden vóór het overleg.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 1 maand na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt volgens het evaluatiemodel een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het service level binnen één maand weer op de afgesproken norm is.

Na gunning wordt in paragraaf 6.2 en 6.3 het aantal behaalde punten door GVB vastgesteld en wordt de wijze van beoordeling definitief gemaakt.

6.2 Methodiek

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen toegelicht van de **XX** KPI's.

- a. De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) met betrekking tot de processen en de kwaliteit worden één keer per kwartaal gemeten en beoordeeld.

Indien wordt voldaan aan de voorwaarden van de KPI, dan wordt hiervoor 2 (twee) punten toegekend. Voor een aantal KPI's is het afbreukrisico dermate groot, dat bij een onvoldoende prestatie van deze KPI ook -3 punten kunnen worden toegekend.

Resultaat	Aantal punten
Voldoet aan KPI	1 of 2
Afbreukrisico	-1, -2 of -3

Tabel 9: Resultaten en bijbehorende punten

In de KPI beoordelingsformulieren, zoals opgenomen in Bijlage 1 van deze SLA, zijn de punten voor beoordeling van toepassing in relatie tot de gestelde KPI norm:

Punten	Prestatie
2	KPI behaald of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht.
1	Er lager gepresteerd dan de norm maar nog binnen de tijdelijk acceptabele norm.
-1	Er is onder de norm of fors onder de norm gerealiseerd.
-2	
-3	

Tabel 10: Behaalde punten en bijbehorende prestaties

Indien op alle KPI's een score wordt gerealiseerd boven de minimale norm, kan per periode de volgende maximum aantal punten worden behaald:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	XX
2e kwartaal KPI's	XX
3e kwartaal KPI's	XX
4e kwartaal KPI's	XX
Jaar KPI's	XX
Totaal	XX

Tabel 11: Maximale punten beoordeling KPI's

Opdrachtnemer zal moeten voldoen aan de normen zoals beschreven in de KPI's. Per periode kunnen negatieve resultaten leiden tot maximaal onderstaande negatieve punten:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	XX
2e kwartaal KPI's	XX
3e kwartaal KPI's	XX
4e kwartaal KPI's	XX
Jaar KPI's	XX
Totaal	XX

Tabel 12: Maximale negatieve punten beoordeling KPI's

Weging per afzonderlijke KPI	Kwartaal			
	1e	2e	3e	4e
2 punten	niveau 1	niveau 1	niveau 1	niveau 1
1 punt	niveau 1	niveau 1	niveau 2	niveau 2
-1 punt	niveau 2	niveau 2	niveau 3	niveau 3
-2 punten	niveau 2	niveau 3	niveau 3	niveau 4
-3 punten	niveau 3	niveau 3	niveau 4	niveau 4

Tabel 13: Behaalde punten en herstelacties

Voorbeeld: In een periode van twee kwartalen op rij is tweemaal -2 punt gescoord op 1 KPI. Op dat moment treden voor de prestaties van het 2^e kwartaal de maatregelen van niveau 3 in werking.

Wanneer Opdrachtnemer twee opeenvolgende kwartalen een KPI score behaalt van -1 punt of lager en de ingezette acties tot verbetering leiden niet tot resultaatverbetering, kan dit gevolgen hebben die resulteren in het besluit door GVB om geen gebruik te maken van de optie jaren.

Bij het niet behalen van afgesproken KPI's of in geval van te veel tekortkomingen is het onderstaande evaluatiemodel en de te nemen acties voor de Opdrachtnemer van toepassing.

Niveau	Maatregelen
1 - Goed	Geen acties nodig, herstel eventueel kleine tekortkomingen
2 - Matig	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
3 - Onvoldoende	Maak een correctief plan van aanpak voor verbetering.
	Doe aanvullend onderzoek.
	Werk mee aan eventueel onderzoek door Opdrachtgever.
	Accordeer het plan van aanpak voor verbetering (gezamenlijk).
	Implementeer correcties/ verbeteringen als overeengekomen
4 - Onbeheersbare situatie	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
	Directies van beide Partijen treden in overleg over verder te nemen stappen. <i>Noot: Wanneer er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van het plan van aanpak voor verbetering, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.</i>

Tabel 14: Evaluatiemodel niveaus en te nemen acties

6.3 Bonus en malus

Wanneer KPI's behaald zijn of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht dan is de puntenbalans positief. Onder voorbehoud van het totale oordeel van de prestaties van Opdrachtnemer door GVB kan de Opdrachtnemer in aanmerking komen voor de volgende bonus opties:

Bonus opties	Aantal punten
Aantal KPI's verminderen/verlichten;	Na 1e jaar: XX
GVB als referent kunnen opgeven	Na 2e jaar: XX
1 optiejaar toekennen;	Na 3e jaar: XX
Optiejaren toekennen;	Na 3e jaar: XX

Tabel 15: Bonus opties

Malus opties	Aantal punten
Geen bonus opties;	Na 1e jaar: lager dan XX
GVB niet als referent kunnen opgeven;	Na 2e jaar: lager dan XX
Accountteam vervangen	Na 2e jaar: lager dan XX

Tabel 16: Malus opties

7 Status KPI's

7.1 Kwartaal KPI's

Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

8. Bijlagen

8.1 Bijlage 1: Beoordelingsformulier KPI

KPI beoordelingsformulier					
Overeenkomst	:	Bedrijfscatering 2023-20			
KPI	:				
Frequentie	:	☐ Kwartaal	☐ Jaarlijks		
Score	:				
Punten	:				
Voldoet aan norm	:	☐ Ja	☐ Nee		
Maatregelen	:	☐ Niveau 1	☐ Niveau 2	☐ Niveau 3	☐ Niveau 4
Datum	:			Periode	:
Toelichting:					
Contractmanager GVB: Paraaf:					
Contractmanager Opdrachtnemer: Paraaf:					
Bonus opties			Aantal punten		
Aantal KPI's verminderen/verlichten;			Na 1e jaar: XX		
GVB als referent kunnen opgeven;			Na 2e jaar: XX		
1 optiejaar toekennen;			Na 3e jaar: XX		
Optiejaren toekennen;			Na 3e jaar: XX		
Malus opties			Aantal punten		
Geen bonus opties;			Na 1e jaar: < XX		
GVB niet als referent kunnen opgeven;			Na 2e jaar: < XX		
Accountteam vervangen;			Na 2e jaar: < XX		
Versie 1.0 20210728					

8.2

Bijlage 2: GVB POEL formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier)

Informatie algemeen	
Algemeen	Evaluatie samenwerking Leverancier
Contract	Bedrijfscatering 2023-20
Ingevuld door GVB (naam)	Contractbeheerder
Leverancier (naam)	Account/operationeel manager
Datum gesprek	1e kwartaal Datum Klik of tik om een datum in te voeren.

Communicatie	
Hoe verloopt de communicatie tussen Opdrachtnemer en GVB?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Hebben Opdrachtnemer en GVB voldoende tijd voor elkaar?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Informerend Opdrachtnemer en GVB elkaar goed en tijdig over de voortgang en eventuele afwijkingen?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Algemene beoordeling	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Maandrapportages	
Bevatten de maandrapportages alle benodigde informatie en wordt dit voldoende bewaakt?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Facturatie	
Hoe verloopt het facturatieproces?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Kwaliteit producten	
Zijn Opdrachtnemer en GVB tevreden over de kwaliteit van de geleverde producten en diensten?	 ☐  ☐  ☐  ☐ * + ☐ = ☐ - ☐ **
Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht) Klik of tik om tekst in te voeren.	

Kwaliteit dienstverlening

Zijn opdrachtnemer en GVB tevreden over de dienstverlening?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Algemene beoordeling

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)

Klik of tik om tekst in te voeren.

Klachtenafhandeling

Handelt opdrachtnemer klachten passend af?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)

Klik of tik om tekst in te voeren.

KPI's

Zijn de KPI's nog up-to-date?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)

Klik of tik om tekst in te voeren.

Algemene indruk


☐

☐

☐

☐

*

+

☐

=

☐

-

☐

**

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)

Klik of tik om tekst in te voeren.